

MOBI AGENT リリースノート

v 1.39.0

リリース内容

Release contents

1

[新機能] キーワード削除予約：個人情報の自動削除予約機能の追加

2

[機能拡張] エスカレーション機能：集計情報のCSV出力項目追加

3

[仕様変更] メッセージ / キーワード削除予約機能：CSV出力仕様の変更

4

[不具合修正] 定型文あいさつメッセージ：送信不具合の修正

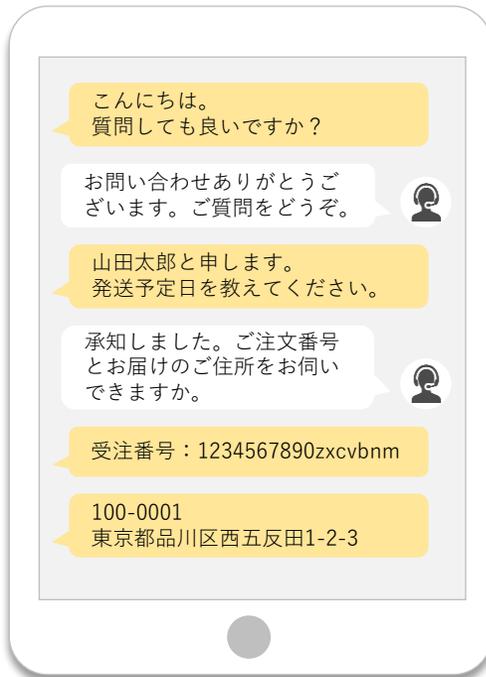
5

[その他] 軽微な修正

個人情報を検出し、自動でキーワード削除予約に登録できるようになりました。

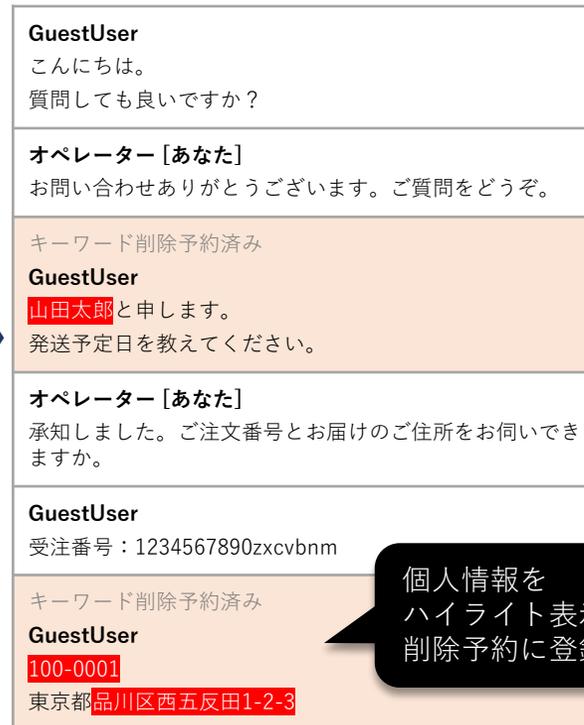
「キーワード削除予約」機能の拡張オプションとして、自動で個人情報をキーワード削除予約に登録できる「Secure Alert - ベータ版（個人情報の自動削除予約機能）」を追加しました。

ゲスト：チャット画面



個人情報
を検出

オペレーター：チャット画面



削除予約
を確定



リリース内容

Release contents

1

[新機能] キーワード削除予約：個人情報の自動削除予約機能の追加

2

[機能拡張] エスカレーション機能：集計情報のCSV出力項目追加

3

[仕様変更] メッセージ / キーワード削除予約機能：CSV出力仕様の変更

4

[不具合修正] 定型文あいさつメッセージ：送信不具合の修正

5

[その他] 軽微な修正

エスカレーション機能の利用結果をCSVに出力できるようになりました。

エスカレーション機能を用いたオペレーションに関する集計情報を、CSVファイルに出力できるようになりました。

対象画面：データ・統計管理 > 実績データ > ドメイン全体 / グループ毎 / オペレーター毎

実績データCSV 追加項目	userStat_domain.csv	userStat_group.csv	userStat_operator.csv
エスカレーションルームの合計数	●	●	
エスカレーションルームの合計完了数	●	●	
エスカレーションの開始から完了までの平均時間(秒)	●	●	
エスカレーションの平均初回対応時間(秒)	●	●	●
エスカレーションの平均初回割り当て時間(秒)	●	●	●
エスカレーションの合計回数			●
エスカレーションの合計完了数			●
エスカレーションの合計対応数			●

対象画面：コールセンター管理 > 問い合わせルーム管理 > 完了ルーム検索

完了ルーム検索CSV 追加項目	finishroom.csv
エスカレーション回数[room.tag86_]	●

参考：エスカレーション(手挙げ)機能

<https://mobilus.co.jp/update/30233>

リリース内容

Release contents

1

[新機能] キーワード削除予約：個人情報の自動削除予約機能の追加

2

[機能拡張] エスカレーション機能：集計情報のCSV出力項目追加

3

[仕様変更] メッセージ / キーワード削除予約機能：CSV出力仕様の変更

4

[不具合修正] 定型文あいさつメッセージ：送信不具合の修正

5

[その他] 軽微な修正

メッセージ / キーワード削除予約 承認処理の、CSV出力仕様を変更しました。

メッセージ / キーワード削除予約を承認（削除実行）した処理レコードは、削除予約を行った元メッセージと同じ文字列になっているため、メッセージの時系列が把握しにくくなっていました。これを、「削除対象メッセージID」「処理内容」「削除実行ユーザーID」を出力するように変更しました。

対象画面：データ・統計管理 > 統計情報 > データ出力 > メッセージ/ルーム情報出力 > callcenter_data.csv

システムメッセージ	本文
0	[セッションが開始しました]
0	こんにちは。 質問しても良いですか？
0	お問い合わせありがとうございます。ご質問をどうぞ。
0	****と申します。 キーワード削除予約 元メッセージ 発送予定日を教えてください。
0	承知しました。お届け先のご住所をお伺いできますか。
0	メッセージ削除予約 元メッセージ
5	****と申します。 キーワード削除予約 承認メッセージ 発送予定日を教えてください。
4	メッセージ削除予約 承認メッセージ



システムメッセージ	本文
0	[セッションが開始しました]
0	こんにちは。 質問しても良いですか？
0	お問い合わせありがとうございます。ご質問をどうぞ。
0	****と申します。 キーワード削除予約 元メッセージ 発送予定日を教えてください。
0	承知しました。お届け先のご住所をお伺いできますか。
0	メッセージ削除予約 元メッセージ
5	対象メッセージID: キーワード削除実行[削除実施したユーザーID]
4	対象メッセージID: メッセージ削除実行[削除実施したユーザーID]

キーワード削除 / メッセージ削除を実行した処理行に、処理詳細を表示

リリース内容

Release contents

1

[新機能] キーワード削除予約：個人情報の自動削除予約機能の追加

2

[機能拡張] エスカレーション機能：集計情報のCSV出力項目追加

3

[仕様変更] メッセージ / キーワード削除予約機能：CSV出力仕様の変更

4

[不具合修正] 定型文あいさつメッセージ：送信不具合の修正

5

[その他] 軽微な修正

特定の条件下で、定型文「あいさつメッセージ」が送信されない不具合を修正しました。

オペレーションの対応モード設定で、担当者自動割り当て機能に「サーバー処理」を選択しているとき、定型文に設定したあいさつメッセージが送信されない不具合がありました。これを、「クライアント処理」を選択している場合と仕様を合わせ、メッセージが送信されるように修正しました。

担当者自動割り当て機能に「サーバー処理」を選択している場合、これまで送信されていなかったメッセージが送信されてまいりますので、ご承知おきください。

対象画面：オペレーション設定 > 対応モード設定 > 担当者自動割り当て > 有効(サーバー処理)

入力情報管理 > 定型文 > あいさつメッセージ

あいさつメッセージとは… オペレーターがルームの対応を開始したときに、自動で送信されるメッセージです。

リリース内容

Release contents

1

[新機能] キーワード削除予約：個人情報の自動削除予約機能の追加

2

[機能拡張] エスカレーション機能：集計情報のCSV出力項目追加

3

[仕様変更] メッセージ / キーワード削除予約機能：CSV出力仕様の変更

4

[不具合修正] 定型文あいさつメッセージ：送信不具合の修正

5

[その他] 軽微な修正

その他、軽微な修正を行いました。

軽微なバグの修正、説明文の追記や修正などを行いました。

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



<https://mobilus.co.jp/contact>



contact@mobilus.co.jp

